

Cómo cancelar un módulo

Puede cancelar cualquier módulo **mensual** activo desde la sección «**Tu plan actual**» de la **Tienda**.

“ i Los módulos **anuales** y los de **pago único** no tienen botón de cancelar: los anuales siguen activos hasta su fecha de vencimiento y los de pago único ya están pagados. Si no desea renovar un módulo anual, basta con dejarlo vencer.

Paso 1: Pulse «Cancelar plan»

- 1. Abra la **Tienda** desde el menú lateral izquierdo.
- 2. En «**Tu plan actual**», busque la fila del módulo que desea cancelar.
- 3. Pulse «**Cancelar plan**», a la derecha de la fila.

“ □ Captura sugerida: una fila de un módulo mensual activo en «Tu plan actual», con el botón «Cancelar plan» resaltado o señalado.

Paso 2: Cuéntenos por qué

Aparece la pantalla «**!No te vayas!**», que le pregunta «¿Qué le hace falta a ... para que sea de tu satisfacción?». Escriba en el cuadro de texto el motivo de la cancelación y elija una opción:

Botón	Qué hace
«Me quedo»	Vuelve a la Tienda sin cambiar nada.
«Esperaré una respuesta»	Envía su comentario al equipo de soporte, que se pondrá en contacto con usted para buscar una solución. El módulo no se cancela. Verá el aviso «Hemos sido notificados de tu problema y haremos lo posible por encontrar una solución y contactarte.»
«Quiero darme de baja»	Continúa con la cancelación (paso 3).

☐ *Captura sugerida: la pantalla «!No te vayas!» con la pregunta «¿Qué le hace falta a ... para que sea de tu satisfacción?», el cuadro de texto con un motivo escrito y los botones «Me quedo», «Esperaré una respuesta» y «Quiero darme de baja».*

Paso 3: Confirme la baja

Lo que ve a continuación depende de si el módulo es su **única** suscripción mensual activa o si tiene otras.

Si es su única suscripción mensual

Aparece la pantalla «**Nos sentimos tristes**». Le recuerda que **seguirá teniendo acceso a todos los datos** que registró en AppDoctors.

1. Pulse «**Confirmar la baja**» para cancelar, o «**Me quedo**» para volver sin cambios.
2. El sistema le confirma: «*Tu suscripción a este módulo ha sido cancelada*» y lo regresa a la Tienda.

☐ *Captura sugerida: la pantalla «Nos sentimos tristes» con el texto sobre el acceso a los datos y los botones «Me quedo» y «Confirmar la baja».*

Si tiene otras suscripciones mensuales

Aparece la pantalla «**Queremos seguir sirviendote**», con:

- la lista «**Tus otros servicios**» (**Suscripción, Precio, Status** y **Tipo** de cada uno), y
- el recuadro «**Monto de suscripción mensual**», que compara «*Tu precio actual es: ...*» con «*Tu nuevo precio será: ...*», es decir, lo que pagará al mes una vez cancelado el módulo.

⚠ *Por seguridad, el proveedor de cobros exige volver a ingresar su tarjeta cada vez que cambia su suscripción recurrente. Si desea conservar sus otros módulos, tenga a mano su tarjeta de crédito.*

Elija una opción:

Botón	Qué hace
«Confirmar la baja»	Cancela solo este módulo. Se abre la ventana de pago para que ingrese de nuevo su tarjeta; sus otros módulos siguen activos al nuevo precio. Al terminar verá « <i>Tu suscripción a este módulo ha sido cancelada</i> ».
«Dar de baja a todo»	Cancela todas sus suscripciones activas con AppDoctors.
«Me quedo»	Vuelve a la Tienda sin cambiar nada.

“  Captura sugerida: la pantalla «Queremos seguir sirviendote» con el aviso sobre la tarjeta, la lista «Tus otros servicios», el recuadro «Monto de suscripción mensual» con el precio actual y el nuevo, y los botones «Me quedo», «Confirmar la baja» y «Dar de baja a todo».

Después de cancelar

De vuelta en la Tienda, el módulo cancelado sigue apareciendo en «**Tu plan actual**», atenuado y con la etiqueta «**Cancelado**», junto al periodo en que estuvo activo. El total del «**Próximo cobro**» se actualiza sin ese módulo.

“  Captura sugerida: «Tu plan actual» después de cancelar un módulo, con la fila cancelada atenuada y su etiqueta roja «Cancelado», y la línea «Próximo cobro» con el monto ya actualizado.

Anterior: [Cómo agregar un módulo](#) · **Siguiente:** [Cómo cambiar la tarjeta](#)

Revisión #1

Creado 2026-09-24 16:57:54 UTC por Admin

Actualizado 2026-09-24 16:57:56 UTC por Admin